



**EDISI
PERTAMA**

OJK OTORITAS
JASA
KEUANGAN

Tanya Jawab
Peraturan Otoritas Jasa Keuangan

Nomor 6/POJK.07/2022

tentang

Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan



Direktorat Penelitian Kebijakan dan
Pengaturan Edukasi dan Perlindungan Konsumen

2022

Kata Pengantar

Pada tahun 2022, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menerbitkan POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan). Peraturan ini merupakan komitmen OJK untuk memperkuat perlindungan Konsumen dan masyarakat dengan tetap memberikan ruang keseimbangan antara penguatan perlindungan Konsumen dengan pertumbuhan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) secara berkesinambungan.

POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan disusun berdasarkan siklus produk dan/atau layanan jasa keuangan (*product life cycle*). Melalui pendekatan ini, upaya perlindungan Konsumen dan masyarakat dapat berlangsung optimal sejak dilakukannya desain produk dan/atau layanan hingga penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/atau layanan tersebut. PUJK juga memiliki ruang keseimbangan dalam memperoleh data/informasi yang benar dan akurat dari Konsumen untuk memastikan Konsumen yang menggunakan produk dan/atau layanan di sektor jasa keuangan merupakan Konsumen yang beritikad baik.

Harapannya, hal ini dapat meminimalisasi potensi sengketa (*dispute*) di masa depan.

Selain itu, dengan pengaturan ini, PUJK diharapkan dapat menerapkan dan meningkatkan aspek perlindungan Konsumen dan masyarakat dalam setiap aktivitas usaha yang dijalankan. Hal ini bertujuan untuk menjaga kepercayaan Konsumen dan masyarakat terhadap industri jasa keuangan, serta mendorong stabilitas dan pertumbuhan PUJK secara berkelanjutan.



Sebagai upaya untuk memberikan pemahaman kepada Konsumen dan/atau masyarakat terhadap substansi POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, kami terbitkan Buku Saku “Tanya Jawab POJK Nomor 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan”.

Akhir kata, kami berharap buku ini bermanfaat bagi PUJK, Konsumen, dan masyarakat, dalam melakukan kegiatan di sektor jasa keuangan.

“POJK6 Tahun 2022 untuk keseimbangan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan”

Jakarta, 17 November 2022

Friderica Widayarsi Dewi

Anggota Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan yang Membidangi Edukasi dan Perlindungan Konsumen

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

TANYA JAWAB POJK NOMOR 6/POJK.07/2022 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR JASA KEUANGAN

Direktorat Penelitian Kebijakan dan Pengaturan EPK
Departemen Literasi, Inklusi Keuangan dan Hubungan Masyarakat
Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen
Otoritas Jasa Keuangan

TIM PENYUSUN

PENGARAH

Friderica Widyasari Dewi

Anggota Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan yang
Membidangi Edukasi dan Perlindungan Konsumen

Kristianti Puji Rahayu

Kepala Departemen Literasi, Inklusi Keuangan dan Hubungan
Masyarakat

Rela Ginting

Direktur Penelitian Kebijakan dan Pengaturan EPK

Farhan Nugroho

Deputi Direktur Pengembangan Kebijakan Perlindungan Konsumen

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question* (FAQ) ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

PENULIS

Ridhony Marisson Hasudungan Hutasoit

Kepala Bagian Pengaturan Kebijakan Perlindungan Konsumen

Malik Mulki

Kepala Subbagian Penelitian dan Pengembangan Kebijakan
Perlindungan Konsumen

Ruth Rosiana

Kepala Subbagian Pengaturan Kebijakan Perlindungan Konsumen 2

Abram Rajakin Manurung

Analisis Junior Subbagian Pengaturan Kebijakan Perlindungan
Konsumen 1

Kharisma Islami

Analisis Junior Subbagian Penelitian dan Pengembangan Kebijakan
Perlindungan Konsumen

Trigaya Ahimsa

Asisten Tenaga Ahli

Rahmi Aulia Putri

Asisten Tenaga Ahli

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

DAFTAR ISI

Sistematika Tanya Jawab

I. Umum	8
II. Perilaku Dasar PUJK	11
A. Perlakuan Diskriminatif	11
B. Kode Etik Perlindungan Konsumen dan Masyarakat	11
C. Tanggung Jawab PUJK	13
D. Data dan/atau Informasi	16
III. Desain Produk dan Layanan	22
IV. Penyediaan Informasi Produk dan/atau Layanan	29
V. Penyampaian Informasi Produk dan Layanan	34
VI. Pemasaran Produk dan Layanan	36
A. Pencantuman dan/atau Penyebutan nama dan/atau logo PUJK dan pernyataan PUJK berizin dan diawasi oleh OJK	36
B. Kerja Sama Model Bisnis Referensi untuk Produk dan/ atau Layanan PUJK	37
C. Penawaran Produk dan/atau Layanan Melalui Sarana Komunikasi Pribadi	40
D. Penyampaian Informasi Benturan Kepentingan	42
E. Ketentuan Lebih Lanjut	43
VII. Penyusunan Perjanjian Terkait Produk dan Layanan	44
H. Konfirmasi Calon Konsumen atas Klausula Perjanjian	44
I. Eksonerasi/Eksemsi	46
J. Perubahan Ketentuan	47
K. Masa Jeda	53
L. Pengalihan Hak Tagih	61
VIII. Pemberian Layanan atas Penggunaan Produk dan Layanan	62
IX. Penilaian Sendiri	63
X. Fungsi atau Unit Perlindungan Konsumen	65
XI. Pembelaan Hukum oleh OJK	67
XII. Sanksi Administratif	68

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question* (FAQ) ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, menggubah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

I. Umum



Bagaimana teknis penyampaian pertanyaan atas ketentuan yang diatur POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK)?

- » Pertanyaan dapat disampaikan pada saat sosialisasi atau melalui layanan kontak OJK yaitu:

Telepon : 157

Whatsapp : 081157157157

email : konsumen@ojk.go.id



Bagaimana keseimbangan dan keadilan yang setara untuk perlindungan Konsumen dan masyarakat agar tercipta kepercayaan pasar?

- » Penerbitan POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK dalam rangka memenuhi amanat dalam Pasal 4 UU OJK yaitu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat di SJK.
- » POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK ini memperkuat perlindungan Konsumen dan masyarakat dengan memberikan keseimbangan pengaturan terhadap perlindungan Konsumen dan masyarakat serta PUJK (*striking the right balance*).
- » Dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK terdapat beberapa pengaturan yang mendorong keseimbangan ini, antara lain:
 1. Kewajiban itikad baik bagi PUJK dalam melaksanakan kegiatan usahanya yang disertai dengan upaya PUJK untuk memastikan adanya itikad baik calon Konsumen dan/atau Konsumen.
 2. Kewajiban PUJK untuk bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

- perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan dan dalam hal PUJK dapat membuktikan bahwa terdapat keterlibatan, kesalahan, kelalaian dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh Konsumen, PUJK tidak bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul.
3. Kewajiban PUJK untuk menyediakan informasi produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan Konsumen dengan disertai hak PUJK untuk mendapatkan informasi dan/atau dokumen yang benar dan akurat dari calon Konsumen dan/atau Konsumen.
 4. Ruang PUJK untuk menggunakan perjanjian baku yang disertai dengan larangan pencantuman klausula eksonerasi/eksepsi.
 5. Pengaturan yang memperkuat penyediaan alat bukti ketika terdapat *dispute* antara PUJK dan calon Konsumen dan/atau Konsumen, seperti:
 - a. kewajiban melakukan perekaman suara dan/atau video dalam melakukan penawaran produk melalui sarana komunikasi pribadi;
 - b. konfirmasi pemahaman calon Konsumen atas klausula perjanjian sebelum calon Konsumen menandatangani perjanjian; dan
 - c. konfirmasi pemahaman klausula perjanjian dituangkan dalam dokumen atau media lain.
- » Di sisi lain, pemahaman Konsumen terhadap produk dan/atau layanan termasuk kesadaran atas hak Konsumen masih rendah. Kondisi ini mengakibatkan Konsumen berada posisi lemah. Melalui peraturan ini diharapkan sektor jasa keuangan dapat bertumbuh dengan sehat dan bertanggung jawab, di sisi lain tingkat kepercayaan masyarakat/Konsumen terhadap PUJK makin kuat.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

Apakah ada POJK Perlindungan Pelaku Industri?

- » Pembentukan POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK ini merupakan tindak lanjut dari Pasal 31 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang OJK.
- » POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK juga melindungi PUJK, sebab dengan memenuhi ketentuan dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK, maka PUJK akan:
 1. memiliki Konsumen yang beritikad baik;
 2. menghindari terjadinya pengaduan dan/atau sengketa yang dapat berpengaruh terhadap reputasi dan kepercayaan Konsumen; dan
 3. dalam hal terjadi sengketa dengan Konsumen, PUJK memiliki bukti/dokumen pendukung yang menunjukkan bahwa PUJK telah melakukan langkah-langkah yang sesuai dengan peraturan.
- » Penerapan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat yang baik dari PUJK sesuai dengan POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK adalah meningkatkan kepercayaan kepada PUJK dan secara tidak langsung dapat meningkatkan kinerja dari PUJK.



Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

II. Perilaku Dasar PUJK

A. Perlakuan Diskriminatif



Apakah untuk segmentasi Konsumen yang dibagi berdasarkan pendapatan (sehingga mendapatkan fasilitas yang berbeda) termasuk ke dalam kategori memberikan perlakuan yang diskriminatif?

- » Segmentasi Konsumen berdasarkan pendapatan bukan kategori perlakuan diskriminatif. Berdasarkan Pasal 4 POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK, segmentasi dimaksud dapat menjadi salah satu bentuk itikad baik PUJK untuk menawarkan produk dan/atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan Konsumen. Pengaturan terkait hal ini telah diatur sebelumnya dalam POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

B. Kode Etik Perlindungan Konsumen dan Masyarakat



Apa yang dimaksud dengan “kode etik Perlindungan Konsumen dan Masyarakat” dan “kode etik PUJK secara umum”?

- » Kode etik PUJK secara umum merupakan pedoman perilaku, sistem norma, prinsip dan nilai profesional secara tertulis yang mengikat atau mengatur semua unit atau fungsi pada PUJK. Untuk kode etik Perlindungan Konsumen dan Masyarakat, fokus substansinya pada perlindungan Konsumen dan masyarakat antara lain pemenuhan prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen dan Masyarakat serta perilaku dasar PUJK pada setiap kegiatan siklus produk dan/atau layanan mulai dari desain hingga penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa. Kode etik Perlindungan Konsumen dan Masyarakat dapat menjadi bagian dari kode etik PUJK secara umum.



Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

6

Apa saja hal-hal yang dimuat dalam kode etik Perlindungan Konsumen dan Masyarakat?

- » Hal-hal yang dimuat dalam kode etik Perlindungan Konsumen dan Masyarakat adalah aspek perlindungan Konsumen dan masyarakat yang sesuai dengan POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK, antara lain pemenuhan terhadap prinsip-prinsip perlindungan Konsumen dan masyarakat dan perilaku dasar yang diterapkan dalam proses bisnis PUJK yang tidak bertentangan dengan ketentuan perundangan-undangan yang berlaku.

7

Bagaimana cara yang dilakukan oleh PUJK untuk memastikan itikad baik Konsumen?

- » Tindakan PUJK untuk memastikan itikad baik calon Konsumen dan/atau Konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 ayat (2) POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK meliputi:
 1. menelaah kesesuaian dokumen yang memuat informasi calon Konsumen dan/atau Konsumen dengan fakta yang sebenarnya, antara lain dilakukan dengan mencocokkan kesesuaian tempat tinggal Konsumen dengan data pada identitas Konsumen;
 2. meminta calon Konsumen dan/atau Konsumen menyatakan benar dan akurat atas seluruh informasi dan/atau dokumen yang diberikan kepada PUJK; dan/atau
 3. melakukan tindakan lain yang diperlukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.



Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, menggunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

C. Tanggung Jawab PUJK



Bagaimana implementasi yang diharapkan untuk mencegah Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/ atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK dari perilaku memperkaya atau menguntungkan diri sendiri atau pihak lain dan/ atau menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya yang berakibat merugikan Konsumen?

- » Implementasi yang dilakukan PUJK untuk mencegah Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK dari perilaku memperkaya atau menguntungkan diri sendiri atau pihak lain dan/atau menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya, yang berakibat merugikan Konsumen antara lain dengan:
 1. memberikan sosialisasi kepada seluruh pegawai di PUJK terkait dengan pemahaman dan pemenuhan perlindungan Konsumen dan masyarakat yang dilakukan secara proaktif dan bersifat antisipatif;
 2. menyusun *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan kode etik Perlindungan Konsumen dan Masyarakat;
 3. menyusun perjanjian kerja sama dengan pihak ketiga dengan memperhatikan pemenuhan perlindungan Konsumen dan masyarakat;
 4. menyediakan media atau sarana pelaporan bagi Konsumen atau masyarakat untuk dapat menyampaikan informasi indikasi tindakan atau perilaku dimaksud; dan
 5. melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kepatuhan ketentuan perlindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question* (FAQ) ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

9

Sejauh mana kerugian yang harus ditanggung oleh PUJK?

- » Dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK ini, Pasal 8 ayat (1) terdapat kata kunci yakni kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Sepanjang hal tersebut disebabkan oleh kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, maka PUJK wajib untuk bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan tersebut. Namun mengingat Pasal 8 ayat (2), yakni sepanjang PUJK dapat membuktikan bahwa tidak terdapat keterlibatan, kesalahan, kelalaian dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan maka tidak diwajibkan menanggung kerugian tersebut. Salah satu media penyelesaiannya melalui kesepakatan dengan Konsumen.

10

Bagaimana membuktikan kesalahan marketing PUJK dalam memberikan saran kepada Konsumen secara lisan yang mengakibatkan kerugian nasabah terhadap produk yang telah dibeli?

- » Pembuktian kesalahan yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK didasarkan pada dokumen atau media yang dijadikan alat bukti oleh PUJK dalam melakukan proses bisnisnya. Salah satu contoh media pembuktian dimaksud ialah alat bukti rekaman saat proses penawaran produk dan layanan kepada Konsumen. Proses pembuktian dilaksanakan sesuai dengan POJK mengenai penyelenggaraan layanan Konsumen.



Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.


**11**

Siapa yang merupakan pihak lain pada POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK atau pihak ketiga pada POJK Nomor 1/ POJK.07/2013?

- » Pihak lain adalah pihak manapun di luar entitas yang sama dengan PUJK. Adapun pihak ketiga yang dimaksud dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK ialah pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK dalam menjalankan kegiatan usaha PUJK.

**12**

Cakupan dalam definisi pihak ketiga? Apakah termasuk pegawai bank yang tidak terlibat dalam proses bisnis mengenai tabungan atau hanya pihak di luar bank dan nasabah?

- » Pihak ketiga dalam pendekatan pengaturan ini ialah pihak yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK dalam menjalankan kegiatan usahanya. Pihak ketiga melakukan pekerjaan berdasarkan perjanjian kerja sama dengan PUJK atau kuasa dari PUJK.
Pegawai bank termasuk dalam kategori Pegawai, meskipun tidak terlibat dalam proses bisnis mengenai tabungan. Sebagaimana definisi dari Pegawai pada POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK, Pegawai adalah semua tenaga kerja yang memperoleh upah dan/atau gaji dari PUJK.

**13**

Dalam rangka menangani *social engineering*, yang utamanya kesalahan tersebut dilakukan oleh nasabah, apakah Bank akan tetap mengganti kerugian tersebut atau hal tersebut menjadi beban nasabah?

- » Dalam hal PUJK dapat membuktikan bahwa terdapat keterlibatan, kesalahan, kelalaian dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

Konsumen, PUJK tidak bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul.
Tindak lanjut OJK dalam proses pembuktian dilaksanakan sesuai dengan POJK mengenai penyelenggaraan layanan Konsumen.

D. Data dan/ atau Informasi

14

Apakah yang dimaksud dengan larangan menggunakan data “calon” nasabah yang ditolak PUJK dan membatalkan permohonan ke PUJK dan terdapat pengecualian apabila terdapat persetujuan “Konsumen”?



» Pengaturan perlindungan data dan/atau informasi pribadi pada Pasal 11 POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK mencakup data dan/atau informasi pribadi yang dimiliki Konsumen dan/atau calon Konsumen.

Pada prinsipnya, data dan/atau informasi pribadi Konsumen merupakan milik Konsumen, sehingga tidak diperbolehkan digunakan oleh PUJK apabila tidak mendapat persetujuan Konsumen. Sedangkan calon Konsumen yang ditolak permohonannya dan menarik permohonan penggunaan produk dan/atau layanannya belum dapat digolongkan sebagai Konsumen, sehingga data dan/ atau informasi pribadi calon Konsumen tidak diperbolehkan digunakan oleh PUJK.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.



15

Data apa saja yang dimaksud dengan data lain dalam ayat tersebut? Apakah hanya data-data yang diberikan oleh Konsumen kepada PUJK atau seluruh data terkait dengan Konsumen tersebut?

- » Data lain sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 11 ayat (2) huruf a angka 7 dan huruf b angka 6 POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK adalah data di luar yang telah disebutkan spesifik dalam Pasal 11 ayat 2 yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PUJK. Selain foto, bentuk data lain dimaksud antara lain berupa alamat surat elektronik, nomor rekening, NPWP, slip gaji, rekam medis, riwayat hidup/pekerjaan, nomor kartu keluarga, nomor BPJS Kesehatan, nomor paspor, KITAS, dan sebagainya.



16

Dalam hal PUJK memperoleh data dan/atau informasi pribadi seseorang dan/atau sekelompok orang dari pihak lain, PUJK wajib memiliki pernyataan tertulis bahwa pihak lain dimaksud telah memperoleh persetujuan. Siapakah yang dimaksud dengan “Pihak Lain”?

- » Pihak lain dimaksud adalah pihak di luar Konsumen baik perorangan maupun korporasi yang memiliki data/atau informasi pribadi seseorang dan/atau sekelompok orang. Contoh: PUJK ABC mendapatkan data pribadi Konsumen X dari PT. DEF (pihak lain), maka PUJK ABC wajib memiliki pernyataan dari PT. DEF terkait dengan persetujuan Konsumen X dalam memberikan data dan/atau informasi pribadinya.



17

Apakah NPWP dan KTP itu menjadi dokumen/data rahasia yang wajib dijaga oleh bank?

- » Informasi yang tercantum dalam KTP (nama, NIK, alamat, dan tanggal lahir) dan NPWP merupakan cakupan dari data dan/atau informasi pribadi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK, sehingga

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question* (FAQ) ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

KTP (nama, NIK, alamat, dan tanggal lahir) dan NPWP menjadi data dan/atau informasi yang dilarang untuk disampaikan kepada pihak lain.

Apabila PUJK akan menggunakan data dan/atau informasi pribadi tersebut kepada pihak lain, maka PUJK wajib mendapatkan persetujuan dari Konsumen. Terdapat beberapa larangan terhadap penggunaan data dan/atau informasi pribadi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1), larangan dimaksud dikecualikan dalam kondisi:

- a. Konsumen memberikan persetujuan; dan/atau
- b. diwajibkan atau ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

18

Bagaimana cara penggunaan data dan/atau informasi pribadi mengenai nasabah/Konsumen dalam produk kerja sama dengan Penyedia Jasa Keuangan lain (co-brand), apakah ada batasannya, mengingat PUJK lain juga wajib melaksanakan Know Your Customer (KYC)?

- » Sesuai dengan Pasal 11 POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK, batasan yang diatur terkait penggunaan data dan/atau informasi Konsumen mencakup pelarangan PUJK untuk:
 1. memberikan data dan/atau informasi pribadi mengenai Konsumen kepada pihak lain;
 2. mengharuskan Konsumen setuju untuk membagikan data dan/atau informasi pribadi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan;
 3. menggunakan data dan/atau informasi pribadi Konsumen yang telah mengakhiri perjanjian produk dan/atau layanan;
 4. menggunakan data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen yang permohonan penggunaan produk dan/atau layanan ditolak oleh PUJK; dan/atau
 5. menggunakan data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen yang menarik permohonan penggunaan produk dan/atau layanan.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

- » Larangan tersebut dikecualikan jika Konsumen memberikan persetujuan; dan/atau diwajibkan atau ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.
- » Ketika PUJK memperoleh data dan/atau informasi pribadi seseorang dan/atau sekelompok orang dari pihak lain dan PUJK akan menggunakan data dan/atau informasi tersebut untuk melaksanakan kegiatannya, maka PUJK wajib memiliki pernyataan tertulis bahwa pihak lain dimaksud telah memperoleh persetujuan dari seseorang dan/atau sekelompok orang tersebut untuk memberikan data dan/atau informasi pribadi dimaksud kepada PUJK dan memberitahukan Konsumen mengenai sumber data dan/atau informasi pribadi yang diperoleh PUJK.
- » Dengan demikian, dalam hal PUJK bermaksud memberikan data pribadi Konsumen kepada PUJK lain dalam rangka kerja sama produk, maka wajib mendapatkan persetujuan Konsumen.



19

Apakah data dan/atau informasi pribadi Konsumen dapat digunakan kembali secara internal dan bukan diberikan kepada pihak lain untuk kepentingan pemasaran atau lainnya?

- » Tidak boleh digunakan kembali kecuali Konsumen memberikan persetujuan dan/atau diwajibkan atau ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

20

Apakah persetujuan tertulis penggunaan data dan/atau informasi pribadi Konsumen dapat diimplementasikan dengan penambahan klausul pada syarat dan ketentuan umum pembukaan rekening atau perlu dipastikan pada tiap-tiap syarat dan ketentuan?

- » Implementasi mengenai persetujuan tertulis penggunaan data dan atau/informasi pribadi Konsumen dapat disesuaikan dengan kebutuhan PUJK, sepanjang PUJK memenuhi ketentuan Pasal 11 yaitu adanya persetujuan secara eksplisit dari Konsumen dan menjelaskan secara tertulis dan/atau lisan mengenai tujuan dan konsekuensi dari persetujuan Konsumen terkait dengan pemberian data dan/atau informasi pribadi Konsumen.



21

Apakah PUJK wajib meminta persetujuan nasabah untuk keperluan verifikasi data yang dilakukan ke pihak ketiga (misalnya Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, penyelenggara tanda tangan elektronik, biro kredit, *Single Investor Identification* (SID), dan lainnya) serta pihak lain yang bekerja sama dengan PUJK untuk memproses produk dan/atau layanan yang diberikan ke nasabah?

- » Apabila dalam rangka verifikasi dimaksud, PUJK diminta untuk memberikan data dan/atau informasi pribadi, maka PUJK perlu mendapatkan persetujuan dari Konsumen. PUJK wajib meminta

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question* (FAQ) ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

persetujuan dari Konsumen dalam hal data dan/atau informasi pribadi nasabah diberikan kepada pihak lain.

Pengecualian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) adalah dalam kondisi:

- a. Konsumen memberikan persetujuan; dan/atau
- b. diwajibkan atau ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

Persetujuan Konsumen dimaksud dapat dilakukan secara tertulis atau melalui media elektronik.

22

Apakah untuk produk tertentu kerja sama dengan pihak ketiga, termasuk untuk keperluan biro kredit, asuransi dan sebagainya, dimana sifatnya *mandatory*, dan tidak bisa dengan “opsi atau pilihan”, maka bagaimana penerapannya terkait hal ini berkaitan dengan ketentuan Pasal 11 ayat (3) POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK?

- » Pasal 11 ayat (3) POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK mengatur bahwa larangan untuk memberikan data dan/atau informasi pribadi mengenai Konsumen kepada pihak lain dikecualikan dalam kondisi:
 1. Konsumen memberikan persetujuan; dan/atau
 2. diwajibkan atau ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.
- » Dengan demikian, jika sudah ada peraturan yang mewajibkan hal tersebut maka pemberian data dan/atau informasi pribadi mengenai Konsumen dapat dilakukan. Berkenaan dengan Sistem Layanan Informasi Keuangan dan Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan telah terdapat peraturan sebagai berikut:
 1. Pasal 13 POJK Nomor 18/POJK.03/2017 tentang Pelaporan dan Permintaan Informasi Debitur Melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK), diatur mengenai Pelapor wajib memberitahukan kepada Debitur mengenai penyampaian Laporan Debitur yang bersangkutan ke dalam SLIK; dan
 2. Pasal 10 POJK 5/POJK.03/2022 tentang Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan (LPIP) diatur bahwa Pihak Utama menjaga kerahasiaan serta keamanan data dan informasi

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question* (FAQ) ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, menggubah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

Debitur atau Nasabah, serta Pasal 46 diatur bahwa LPIP yang telah memperoleh izin usaha dari Otoritas Jasa Keuangan dapat menghimpun dan mengolah Data Kredit atau Pembiayaan dan Data Lain.

23

Berapa lama waktu penarikan persetujuan dan/atau perubahan sebagian persetujuan pemberian data dan/atau informasi pribadi Konsumen diberikan oleh nasabah?

- » Pengaturan ini tidak mengatur pemberian jangka waktu Konsumen untuk melakukan penarikan dan/atau perubahan sebagian persetujuan. Pada saat Konsumen melakukan penarikan persetujuan maka PUJK dilarang memberikan data dan/atau informasi pribadi mengenai Konsumen kepada pihak lain.

III. Desain Produk dan Layanan

24

Apakah uji coba yang diatur dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK ini sama dengan POJK Nomor 13/POJK.03/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum?

- » Uji coba terbatas, sebagai salah satu cara untuk melakukan pengujian sebagaimana diatur pada POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK, bertujuan untuk menilai risiko yang berpotensi merugikan Konsumen atas semua produk dan/atau layanan baru yang memenuhi kriteria ditawarkan oleh PUJK untuk pertama kali dan merupakan pengembangan produk dan/atau layanan yang sudah ada yang mengakibatkan adanya perubahan material atas produk dan/atau layanan.
- » Sementara itu, uji coba secara terbatas sebagaimana diatur dalam Pasal 10 POJK 13/POJK.03/2021 ditujukan dalam rangka proses perizinan. Selanjutnya, dalam Pasal 11 POJK 13/POJK.03/2021 juga

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

- diatur bahwa Bank menetapkan ruang lingkup dan skenario proyek uji coba terbatas dengan memperhatikan paling sedikit:
1. kesesuaian dengan tujuan penyelenggaraan Produk Bank lanjutan baru; dan
 2. prinsip perlindungan Konsumen.
- » Pasal 26 POJK 13/POJK.03/2021 mengatur bahwa Bank wajib menerapkan prinsip perlindungan Konsumen dalam penyelenggaraan Produk Bank sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan Konsumen sektor jasa keuangan.
 - » Dengan demikian, uji coba secara terbatas pada kedua peraturan ini adalah sama dan saling melengkapi.

25

Dalam hal Bank mendapatkan proses *instant approval* sebagaimana diatur pada POJK 13/POJK.03/2021 Penyelenggaraan Produk Bank Umum, bagaimanakah implementasi dari uji coba pada layanan/produk baru terkait perlindungan Konsumen?

- » Jenis pengujian sebagaimana diatur dalam Pasal 13 POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK tidak terbatas hanya pada uji coba secara terbatas, namun dapat berupa survei, riset pemasaran, dan/atau metode lain sesuai kebutuhan PUJK. Sepanjang merupakan produk dan/atau layanan baru yang memenuhi kriteria yang:
 - a. ditawarkan oleh PUJK



Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question* (FAQ) ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

untuk pertama kali; dan

- b. merupakan pengembangan produk dan/atau layanan yang sudah ada yang mengakibatkan adanya perubahan material atas produk dan/atau layanan,

maka wajib dilakukan pengujian untuk memenuhi kewajiban dalam POJK ini, termasuk produk *instant approval*, yang dapat dilakukan melalui proses survei atau riset pemasaran pada saat proses desain produk dimaksud.

Selain itu, pengaturan kewajiban terkait dengan pengujian dalam POJK ini tidak dikaitkan dengan proses perizinan produk dan/atau layanan keuangan.

26

Dalam hal produk bank termasuk kategori produk lanjutan dengan uji coba terbatas (referensi POJK No. 13/POJK.03/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum), apakah masih diperlukan pengujian produk sebagaimana yang diatur pada Pasal 13 POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK?

- » Dalam pengaturan POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK telah diatur terkait salah satu bentuk pengujian yang dilakukan melalui uji coba terbatas. Selanjutnya, dalam penjelasan Pasal 13 POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK disebutkan uji coba secara terbatas untuk perizinan atas produk dan/atau layanan dilakukan dengan mengacu kepada ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- » Pasal 26 POJK 13/POJK.03/2021 mengatur bahwa Bank wajib menerapkan prinsip perlindungan Konsumen dalam penyelenggaraan Produk Bank sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan Konsumen sektor jasa keuangan.
- » Berkenaan dengan hal tersebut, dalam rangka melakukan uji coba secara terbatas tersebut, PUJK melakukan penilaian terhadap risiko yang berpotensi merugikan Konsumen. Aspek yang dinilai antara lain:

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

1. tujuan dari produk dan/atau layanan;
2. transparansi informasi produk dan/atau layanan;
3. kesesuaian pemasaran produk dan/atau layanan dengan kebutuhan dan kemampuan target Konsumen; dan
4. kesesuaian penyusunan perjanjian baku dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

27

Dalam hal produk Bank tidak termasuk kategori produk lanjutan dengan uji coba terbatas (produk dasar dan produk lanjutan tanpa uji coba terbatas), apakah Bank dapat menggunakan survei dan kuesioner?

- » Dalam pengaturan POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK telah jelas disebutkan dalam penjelasan Pasal 13 disebutkan pengujian dapat dilakukan antara lain melalui survei dan riset pemasaran.



28

Produk Bank adalah untuk Nasabah Korporasi, apakah aturan pengujian produk baru melalui survei atau riset pemasaran berlaku?

- » Konsumen dalam pengaturan POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK dapat meliputi Konsumen perorangan/retail maupun nasabah korporasi. Mekanisme pengujian produk dan/atau layanan baru diserahkan kepada masing-masing PUJK.

29

Apakah pengaturan ini juga berlaku untuk Produk Dasar Baru yang berkewajiban untuk melakukan pelaporan realisasi peluncuran produk maksimal

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

5 (lima) hari kerja sejak *launching*? Apakah hasil pengujian risiko kerugian Konsumen menjadi dokumentasi persyaratan wajib untuk dilampirkan?

- » Pada prinsipnya, pengujian dalam kegiatan desain berlaku untuk semua produk dan/atau layanan yang memenuhi kriteria ditawarkan oleh PUJK untuk pertama kali dan merupakan pengembangan produk dan/atau layanan yang sudah ada yang mengakibatkan adanya perubahan material atas produk dan/atau layanan. Selain itu, dokumentasi atas hasil pengujian wajib dilakukan oleh PUJK sebagaimana diatur dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK.

30

Dalam hal Perusahaan merencanakan program *marketing*, apakah hal ini termasuk dalam cakupan “Layanan” pada kegiatan desain?

- » Tidak. Layanan yang diberikan PUJK kepada Konsumen adalah yang dapat digunakan/dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan Konsumen, misalnya layanan *safe deposit box*.
- » Program *marketing* bukan merupakan cakupan “layanan”. Pengaturan terkait dengan pemasaran produk dan/atau layanan diatur dalam Pasal 21 sampai dengan Pasal 27 POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK.



31

Apakah terdapat *template* yang standar dalam hal dilakukan pengujian produk melalui mekanisme survei atau riset? Apakah terdapat poin pengaturan terkait cakupan survei atau riset termasuk

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

mekanisme, media, sebaran data atau populasi untuk kebutuhan hal ini, termasuk validitas batas waktu pelaksanaan survei atau riset yang dapat diterima?

- » Mekanisme termasuk *template* atas pengujian produk dan/atau layanan baru diserahkan kepada masing-masing PUJK untuk menilai risiko yang berpotensi merugikan Konsumen yang dapat merujuk pada *good practices* yang ada serta perlu didokumentasikan.

Sebagaimana telah diatur pula dalam penjelasan Pasal 13 ayat (2), aspek yang dinilai dalam pengujian antara lain:

1. tujuan dari produk dan/atau layanan;
2. transparansi informasi produk dan/atau layanan;
3. kesesuaian pemasaran produk dan/atau layanan dengan kebutuhan dan kemampuan target Konsumen; dan
4. kesesuaian penyusunan perjanjian baku dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



Apakah pengujian dapat dilakukan secara general untuk semua produk pembiayaan?

- » Sebagaimana disebutkan dalam Penjelasan Pasal 13 ayat (1) yang selanjutnya pada bagian penjelasan Pasal disebutkan bahwa pengujian produk dan/atau layanan baru dilakukan terhadap produk dan/atau layanan yang:

1. ditawarkan oleh PUJK untuk pertama kali; dan
2. merupakan pengembangan produk dan/atau layanan yang sudah ada yang mengakibatkan adanya perubahan material atas produk dan/atau layanan, antara lain penjualan produk dan/atau layanan ke target Konsumen baru.

Pengujian dapat dilakukan antara lain melalui survei, riset pemasaran, dan/atau uji coba secara terbatas atas produk dan/atau layanan yang dimaksud.

Dengan demikian, dalam konteks sektor pembiayaan, pengujian dilakukan terhadap produk pembiayaan yang memenuhi kriteria tersebut.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

Jika perusahaan memiliki fasilitas membiayai kendaraan baru dengan tenor maksimal 4 (empat) tahun dan besarnya angsuran tiap tahun sama, kemudian perusahaan melakukan diversifikasi dengan membuat fasilitas pembiayaan kendaraan baru, yaitu pembayaran angsuran tahun ke-1, 2, dan 3 besarnya angsuran sama dan tahun ke-4 berbeda. Apakah terkait kondisi tersebut perlu dilakukan pengujian produk, atau contoh di atas hanya dikategorikan sebagai program yang diberikan perusahaan saja?

- » Pada prinsipnya, pengujian dalam kegiatan desain berlaku untuk semua produk dan/atau layanan yang memenuhi kriteria ditawarkan oleh PUJK untuk pertama kali dan merupakan pengembangan produk dan/atau layanan yang sudah ada yang mengakibatkan adanya perubahan material atas produk dan/atau layanan. Untuk kasus di atas, apakah konteksnya pada kegiatan desain. Jika pada konteks kegiatan desain, maka pengujian perlu dilakukan untuk menilai risiko yang berpotensi merugikan konsumen dengan memperhatikan beberapa aspek antara lain:
1. tujuan dari produk dan/atau layanan;
 2. transparansi informasi produk dan/atau layanan;
 3. kesesuaian pemasaran produk dan/atau layanan dengan kebutuhan dan kemampuan target Konsumen; dan
 4. kesesuaian penyusunan perjanjian baku dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

Apakah pengujian hanya berlaku untuk proses produk lanjutan baru saja atau yang memerlukan proses perizinan ke OJK mengingat salah satu proses pengujian menggunakan mekanisme uji coba terbatas?

- » Dalam Pasal 13 ayat (1) POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK dan penjelasannya disebutkan bahwa kewajiban pengujian dilakukan untuk produk dan/atau layanan baru.
- » Pengujian produk dan/atau layanan baru dilakukan terhadap produk dan/atau layanan yang:
 1. ditawarkan oleh PUJK untuk pertama kali; dan
 2. merupakan pengembangan produk dan/atau layanan yang sudah ada yang mengakibatkan adanya perubahan material atas produk dan/atau layanan, antara lain penjualan produk dan/atau layanan ke target Konsumen baru.
- » Lebih lanjut terkait mekanisme uji coba terbatas hanya merupakan salah satu metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengujian berdasarkan Pasal 13 POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK.

IV. Penyediaan Informasi Produk dan/atau Layanan

Bagaimana bentuk format Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan (RIPLAY)?

- » Penyusunan RIPLAY dapat dilakukan dengan mengacu pada pedoman Standar RIPLAY 2019. Pedoman ini akan dilakukan pengkinian dengan menyesuaikan pada kondisi yang ada. Pedoman standar RIPLAY 2019 dapat diunduh pada: <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Download/544>.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question* (FAQ) ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

36

Apakah format RIPLAY harus sesuai dengan format pedoman standar RIPLAY OJK 2019?

- » Melalui format yang sama untuk semua PUJK akan memudahkan Konsumen dalam membandingkan fitur, biaya, dan manfaat produk sehingga meningkatkan kualitas pengambilan keputusan Konsumen atas penggunaan produk yang paling sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya. Namun demikian, tetap terdapat ruang bagi PUJK untuk menyesuaikan informasi sesuai kebutuhan, serta penyusunan tampilan RIPLAY dengan menarik yang sesuai dengan identitas PUJK, sepanjang mencakup informasi yang dipersyaratkan dalam Pasal 17 ayat (1) POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK, yang merupakan informasi minimal yang harus disampaikan oleh PUJK.

37

Apakah persetujuan nasabah untuk RIPLAY personal secara digital dapat dimintakan pada tiap halaman RIPLAY?



- » Penggunaan *checklist* pada tiap-tiap item (fitur utama, manfaat, dst) merupakan bentuk pernyataan bahwa Konsumen telah membaca dan memahami tiap-tiap item tersebut, dengan tujuan Konsumen dapat benar-benar paham atas informasi yang terdapat pada tiap-tiap item sehingga terhindar dari pemahaman yang tidak menyeluruh atas produk dan atau layanan keuangan.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

Layanan Nasabah Prima (LNP) adalah bagian dari kegiatan usaha Bank dalam menyediakan layanan terkait dengan produk dan/atau aktivitas dengan keistimewaan tertentu bagi Nasabah Prima, di mana untuk terdaftar sebagai Nasabah Prima Nasabah wajib mengisi dan menandatangani Formulir Keikutsertaan termasuk syarat dan ketentuan Layanan Nasabah Prima. Jenis produk dan layanan yang ditawarkan adalah sama dengan jenis produk dan layanan *existing* yang ada di Bank, yang mana sudah tersedia Ringkasan Informasi Produk untuk masing-masing produk dan layanan tersebut. Apakah untuk “Layanan Nasabah Prima” memerlukan RIPLAY versi umum dan personal?

- » Pada prinsipnya RIPLAY versi umum dan personal wajib disampaikan kepada calon Konsumen sebelum calon Konsumen memutuskan menempatkan dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di PUJK termasuk bagi calon Konsumen dan/atau Konsumen yang masuk dalam layanan aktivitas nasabah prima. Hal ini sesuai Pasal 19 POJK 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Namun demikian, dalam Pasal 17 POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK terdapat pengecualian ringkasan informasi produk dan/atau layanan dalam hal produk dan/atau layanan:
1. program pemerintah atau otoritas; dan/atau
 2. digunakan secara berulang oleh Konsumen.
- Oleh sebab itu, untuk layanan kepada Konsumen yang akan menggunakan kembali produk dan/atau layanan yang sama (*repeat order*), PUJK tidak perlu memberikan kembali RIPLAY versi umum dan personal kepada Konsumen.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

39

Untuk obligasi pasar sekunder yang terkait dengan obligasi pemerintah apakah diwajibkan menyediakan RIPLAY versi umum dan personal?

- » Untuk obligasi pemerintah dikecualikan dari penyusunan ringkasan informasi produk dan/atau layanan. Hal ini sebagaimana telah diatur dalam Pasal 17 ayat (3) POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK.

40

Apakah centang persetujuan pemahaman dapat dilakukan melalui *scroll* sampai dengan akhir halaman untuk menggantikan *checklist* pada tiap item sebagai bentuk pernyataan Konsumen telah membaca dan memahami RIPLAY?

- » Dalam hal informasi yang disajikan sepanjang scroll sampai dengan akhir mencakup seluruh item informasi, akan terdapat kecenderungan Konsumen melewatkan informasi yang penting. Untuk menghindari risiko tersebut, maka perlu dipastikan Konsumen memahami tiap item penyampaian informasi melalui bentuk pernyataan tertentu (seperti *scroll* dan *tick mark*) per kelompok item (fitur utama, manfaat, dst). Lebih lanjut agar mengacu pada hal-hal sebagaimana diatur dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK serta sebagaimana yang terdapat pada Pedoman Standar RIPLAY OJK 2019.

41

Pencantuman *disclaimer* RIPLAY versi umum apakah dapat digunakan sebagai pengganti *tick mark*?

- » Setiap informasi perlu disertai dengan konfirmasi pemahaman yang termuat dalam pedoman standar RIPLAY sebagaimana diatur pada Pasal 17 ayat (1) POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK serta pedoman RIPLAY. Untuk RIPLAY versi umum, tidak terdapat kewajiban untuk melakukan *tick mark*.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question* (FAQ) ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

Apakah diperbolehkan untuk penjelasan secara lisan diganti dengan dengan menayangkan video penjelasan yang dapat diakses nasabah melalui *e-channel* bank yang memuat seluruh unsur transparansi produk.



- » Sesuai POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK, penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan dilakukan dengan metode tatap muka dan/atau tanpa tatap muka. Penyampaian tanpa tatap muka dilakukan melalui media cetak, elektronik, dan/atau sarana komunikasi pribadicalon Konsumen. Oleh sebab itu, penyampaian informasi melalui video sepanjang muatan informasinya memenuhi Pasal 17 ayat (1) POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK dapat dinilai sebagai pemenuhan kegiatan penyampaian informasi produk dan/atau layanan dalam rangka perlindungan Konsumen, dan PUJK juga menyediakan sarana bagi Konsumen untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut atas informasi yang disampaikan oleh *e-channel* tersebut.

Kewajiban penyusunan RIPLAY dan kewajiban menyampaikan kepada nasabah, hanya berlaku untuk penawaran yang dilakukan sejak ketentuan POJK berlaku dan tidak berlaku surut?

- » Kewajiban PUJK dalam menyusun dan menyediakan informasi produk dan/atau layanan telah diatur pada POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun terhitung sejak tanggal diundangkan. Kemudian OJK telah menerbitkan Pedoman RIPLAY sebagai standarisasi RIPLAY pada akhir tahun 2019 dan berlaku 1 (satu) tahun sejak diterbitkan. Lebih lanjut terdapat penguatan ketentuan RIPLAY melalui POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK terhadap

kewajiban menyediakan dan menyampaikan RIPLAY yang sebelumnya telah diatur.

Berdasarkan POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK, PUJK wajib melakukan penyusunan dan penyampaian informasi setiap informasi produk dan/atau layanan melalui RIPLAY.

V. Penyampaian Informasi Produk dan Layanan

44

Bagaimana proses dokumentasi terhadap pengaturan terkait dengan kewajiban PUJK dalam mendokumentasikan informasi produk dan/atau layanan?

- » Dokumentasi dilakukan atas informasi sesuai Pasal 16 ayat (1) yang disampaikan PUJK pada saat melakukan kegiatan pemasaran dan sebelum penandatanganan perjanjian. Untuk dokumentasi informasi dimaksud sebelum penandatanganan perjanjian, termasuk konfirmasi persetujuan atau otorisasi dari Konsumen baik dalam bentuk media elektronik maupun dalam bentuk tanda tangan basah.



45

Apakah akan terdapat peraturan turunan yang mengatur lebih detail mengenai mekanisme penyampaian informasi pemasaran dan ringkasan produk atau disebut RIPLAY?

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

- » Ya, akan diterbitkan peraturan turunan yang mengatur lebih detail mengenai penyampaian informasi untuk pemasaran dan ringkasan informasi produk dan/atau layanan. Namun demikian, saat ini telah terdapat pedoman ringkasan informasi produk dan/atau layanan atau RIPLAY yang telah diterbitkan OJK dan telah disosialisasikan pula kepada para PUJK.

46

Dalam hal berdasarkan evaluasi terhadap itikad baik calon Konsumen, PUJK menolak untuk menerima nasabah, apakah PUJK harus menyampaikan alasan penolakannya?

- » Pengaturan dalam Pasal 20 POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK yaitu PUJK wajib menyampaikan informasi kepada calon Konsumen tentang penerimaan, penundaan, atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan dan wajib menyampaikan alasan penundaan atau penolakannya kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

47

Apakah untuk konfirmasi persetujuan atau otorisasi calon Konsumen terkait informasi produk dan/ atau layanan sebelum penandatanganan perjanjian dapat dicantumkan dalam dokumen formulir permohonan produk?

- » Konfirmasi persetujuan atau otorisasi calon Konsumen terkait informasi produk dan/atau layanan dilakukan sebelum penandatanganan perjanjian dan dapat berupa RIPLAY atau dokumen lain yang setara RIPLAY sebagaimana diatur dalam Pasal 17 ayat (4) POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK.



Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

VI. Pemasaran Produk dan Layanan

A. Pencantuman dan/atau Penyebutan nama dan/atau logo PUJK dan pernyataan PUJK berizin dan diawasi oleh OJK

48

Apakah PUJK dapat mencantumkan pernyataan dan/atau menyebutkan pernyataan “PT XXX telah menerima izin manajer investasi dari, dan diawasi oleh OJK” dalam setiap penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, atau iklan produk dan/atau layanannya?

» Pada prinsipnya pencantuman pernyataan untuk menginformasikan bahwa PUJK yang menyampaikan penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, atau iklan merupakan PUJK yang memiliki izin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Pernyataan bahwa (Nama PUJK) berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan lebih bersifat umum dan memiliki interpretasi yang lebih jelas untuk mencapai tujuan di atas, serta menyeragamkan cara penulisan pernyataan tersebut dan membedakannya dengan penawaran dari lembaga jasa keuangan lain yang izinnya tidak diberikan OJK dan bukan dalam pengawasan OJK.

Perbedaan cara penulisan di masing-masing PUJK dapat menimbulkan kesulitan pembacaan dan menimbulkan perbedaan makna oleh masyarakat. Kami menyarankan untuk dapat mengikuti ketentuan penulisan sebagaimana diatur dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK.

49

Bagaimana dengan penggunaan logo OJK pada brosur yang sudah dicetak?

» Brosur yang telah dicetak dan mencantumkan logo OJK masih dapat digunakan sampai dengan 31 Desember 2022.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

B. Kerja Sama Model Bisnis Referensi untuk rangka Produk dan/atau Layanan PUJK

50

Apa yang dimaksud PUJK wajib bertanggung jawab dan sejauh apa tanggung jawab yang dimaksud dalam hal PUJK menjual produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan PUJK lain dengan model bisnis referensi untuk produk dan/atau layanan PUJK?

- » PUJK wajib bertanggung jawab atas produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan PUJK lain dengan model bisnis referensi untuk produk dan/atau layanan PUJK. Dalam penjelasan Pasal 24 ayat (3) telah disebutkan contoh secara jelas yakni antara lain kerja sama dalam melakukan pemasaran produk asuransi melalui *bancassurance*. Dalam produk *bancassurance* tersebut, perusahaan Asuransi bertanggung jawab atas risiko produk asuransi yang ditawarkan Bank Umum dan Bank Umum bertanggung jawab atas risiko produk perbankan yang diterbitkan.



51

Apakah ketentuan penyediaan pilihan produk paling sedikit 2 (dua) PUJK hanya berlaku pada produk referensi dalam rangka produk PUJK dan tidak berlaku pada kerja sama dengan model bisnis selain referensi dalam rangka produk?

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

- » Pengaturan dalam Pasal 24 ayat (1) POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK dimaksudkan untuk model bisnis referensi dalam rangka produk dan/atau layanan PUJK, yaitu menyediakan pilihan produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama model bisnis referensi dari paling sedikit 2 (dua) PUJK, kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Dalam hal telah terdapat pengaturan terkait hasil aktivitas kerja sama dengan model bisnis referensi untuk produk dan/atau layanan PUJK, hal ini dapat mengikuti ketentuan masing-masing sektor.

Salah satu ketentuan yang mengatur terkait model bisnis referensi dalam rangka produk dan/atau layanan adalah Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) Nomor 33/SEOJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Bank yang Melakukan Aktivitas Kerja Sama Pemasaran dengan Perusahaan Asuransi (*Bancassurance*) yang mengharuskan Bank menawarkan pilihan produk asuransi dari paling sedikit 3 (tiga) perusahaan asuransi mitra Bank.

52

Apakah ketentuan terkait dengan PUJK menjual produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan PUJK lain dengan model bisnis referensi hanya untuk *bancassurance* referensi dalam produk bank? Untuk asuransi, apakah ruang lingkungannya hanya yang menjadi syarat produk PUJK seperti asuransi jiwa kredit atau termasuk yang sifatnya opsional seperti asuransi kendaraan bermotor untuk pemasaran oleh perusahaan pembiayaan?

- » Pengaturan dalam Pasal 24 POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK dimaksudkan hanya untuk model bisnis referensi dalam rangka produk dan/atau layanan PUJK (tidak hanya produk bank saja) yang merupakan persyaratan untuk memperoleh suatu produk dan/atau layanan dari PUJK dimaksud.

Contoh:

1. referensi dalam rangka produk bank adalah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang disertai kewajiban menutup asuransi kebakaran terhadap rumah yang dibiayai bank serta asuransi jiwa terhadap debitur.
2. referensi dalam rangka produk perusahaan pembiayaan adalah pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor yang disertai kewajiban menutup asuransi kendaraan bermotor yang dibiayai perusahaan pembiayaan.



Apakah Bank harus bekerja sama dengan minimal 2 (dua) Perusahaan Asuransi untuk 1 (satu) jenis produk asuransi jiwa?

- » Pengaturan pada POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK mengatur mengenai kerja sama antar PUJK dengan model bisnis referensi dalam rangka produk dan/atau layanan PUJK dengan kewajiban dalam menyediakan pilihan produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama model bisnis referensi dari paling sedikit 2 (dua) PUJK, kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Selain itu, terkait dengan kewajiban PUJK menawarkan pilihan produk telah diatur dalam SEOJK Nomor 33/SEOJK.03/2016 yaitu mengharuskan Bank menawarkan pilihan produk asuransi dari paling sedikit 3 (tiga) perusahaan asuransi mitra Bank.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, menggunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

C. Penawaran Produk dan/atau Layanan Melalui Sarana Komunikasi Pribadi

54

Perekaman yang dilakukan PUJK wajib sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Perlu dijabarkan peraturan perundangan yang mana, mengingat peraturan terkait dokumentasi sudah cukup lama UU-nya, namun belum ada penyesuaian dengan peraturan terkait lainnya.

- » Beberapa peraturan yang harus dipenuhi oleh PUJK antara lain: Terkait dengan perekaman telah diatur dalam penjelasan Pasal 5 ayat (2) UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan UU Nomor 11 Tahun 2018 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang mengatur bahwa hasil intersepsi atau penyadapan atau perekaman harus dilakukan dalam rangka penegakan hukum atau permintaan kepolisian, kejaksaan, dan/atau institusi lainnya yang kewenangannya diterapkan berdasarkan undang-undang. Intersepsi yang dimaksud dijelaskan dalam penjelasan Pasal 31 ayat (1) bahwa salah satu kegiatannya adalah melakukan perekaman. Pelanggaran ketentuan tersebut dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam Pasal 47 UU ITE yaitu pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah).

Berkenaan dengan hal tersebut di atas, PUJK wajib mendapatkan persetujuan dari Calon Konsumen dan/atau Konsumen dalam hal melakukan perekaman. Pasal 5 ayat (3) jo. Pasal 16 UU ITE, Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dinyatakan sah apabila menggunakan Sistem Elektronik yang memenuhi persyaratan minimum sebagai berikut:

- a. dapat menampilkan kembali Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan Peraturan Perundang-undangan;
- b. dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan Informasi Elektronik dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut;

- c. dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut;
- d. dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut; dan
- e. memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.



Apakah penawaran kepada calon Konsumen secara langsung harus direkam?

- » Latar belakang pengaturan ini salah satunya adalah dikarenakan mendapat banyak pengaduan terjadinya sengketa antara PUJK dan Konsumen yang disebabkan oleh perbedaan pemahaman atas suatu produk atau layanan.

Contoh kasusnya adalah Konsumen menyatakan tidak pernah dijelaskan oleh PUJK, namun PUJK menyatakan sebaliknya (sudah pernah menjelaskan kepada Konsumen) atau mungkin terjadi misinterpretasi. Atas dasar hal tersebut, maka OJK mengatur mengenai perekaman tersebut.

Namun demikian apabila PUJK bertemu secara langsung maka tidak wajib direkam. Perekaman dilakukan dalam hal pemasaran dilakukan melalui sarana komunikasi pribadi.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

56

Sampai kapan Bank wajib menyimpan rekaman tersebut?

- » Hal tersebut tidak diatur dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK. Penyimpanan rekaman memperhatikan aspek perlindungan Konsumen serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

57

Apakah terdapat batasan waktu bagi nasabah untuk meminta akses rekaman tersebut kepada Bank?

- » Pada prinsipnya PUJK wajib memberikan akses kepada Konsumen atas rekaman dimaksud. Adapun batasan waktunya tidak diatur dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK.



D. Penyampaian Informasi Benturan Kepentingan

58

Bagaimana contoh dari penerapan menyampaikan informasi adanya benturan kepentingan?

- » Contoh penerapan penyampaian informasi benturan kepentingan adalah pengungkapan kepada Konsumen adanya komisi bagi Pegawai atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili PUJK atas penggunaan produk dan atau layanan oleh Konsumen.

59

Bagaimana penerapan ketentuan terkait dengan kewajiban PUJK untuk menyampaikan informasi adanya benturan kepentingan untuk penawaran produk dan/atau layanan kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen?

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

Jika terdapat informasi benturan kepentingan dalam penawaran seluruh produk dan/atau layanan, maka PUJK wajib menyampaikan informasi tersebut kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen. Pemenuhan aspek perlindungan Konsumen dan masyarakat mendorong PUJK tidak hanya mengejar keuntungan/pendapatan sekaligus memperlakukan Konsumen secara adil (*treat customer fairly*).



E. Ketentuan Lebih Lanjut



Apakah Pasal 27 yang mengatur “Ketentuan lebih lanjut terkait pemasaran produk dan/atau layanan yang ditetapkan oleh OJK” terhubung dengan Pasal 26 yang berisi kewajiban penyampaian informasi mengenai adanya benturan kepentingan untuk penawaran kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen?

- » Pengaturan terkait benturan kepentingan sudah diatur secara jelas dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK.

Yang dimaksud dengan “benturan kepentingan untuk penawaran kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen” adalah keadaan konflik antara kepentingan ekonomis perusahaan, atau pribadi Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili PUJK dengan kepentingan Konsumen dalam memperoleh pada proses penawaran.

Adapun ketentuan lebih lanjut dimaksud yaitu berkenaan dengan tahapan Pemasaran Produk dan Layanan.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

VII. Penyusunan Perjanjian Terkait Produk dan Layanan

A. Konfirmasi Calon Konsumen atas Klausula Perjanjian

61

Bagaimana jangka waktu dan penerapan pemberian waktu yang cukup?



- » Pengaturan dalam Pasal 29 ayat (2) berlaku untuk semua produk dan/atau layanan PUJK yang disesuaikan dengan kebijakan masing-masing PUJK dan karakteristik produk dan/atau layanan. Sehubungan dengan hal tersebut, PUJK perlu memastikan bahwa Konsumen telah mendapat waktu yang cukup untuk memahami perjanjian.

62

Apakah dengan Konsumen membubuhkan paraf di setiap halaman perjanjian dapat disebut Konsumen sudah konfirmasi?

- » Berdasarkan penjelasan Pasal 29 ayat (1) konfirmasi dilakukan dengan memberikan pertanyaan mengenai pemahaman calon Konsumen atas klausula perjanjian meliputi rincian biaya, manfaat, risiko serta hak dan kewajiban. Lebih lanjut yang dimaksud “hak dan kewajiban” antara lain:
 1. mekanisme layanan pengaduan;
 2. hak Konsumen untuk dapat mengakhiri perjanjian tanpa dikenakan penalti atau biaya yang berupa sanksi jika dalam masa jeda (*cooling off period*);
 3. penalti pelunasan dipercepat; dan
 4. mendapatkan laporan posisi simpanan atau pinjaman atau dana Konsumen.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

- » Selanjutnya telah disebutkan pula dalam penjelasan Pasal 29 ayat (3) Contoh: dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti antara lain:
 1. tulisan konfirmasi atas pemahaman calon Konsumen yang dapat dituangkan dalam satu dokumen perjanjian atau media lain; atau
 2. rekaman.
- » Sehingga membubuhkan paraf di setiap halaman perjanjian belum memadai untuk dapat disebutkan sudah di konfirmasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1) dan (3) POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK.



Apakah perbedaan konfirmasi pemahaman calon Konsumen pada tahap penyusunan perjanjian dan konfirmasi pemahaman terkait dengan RIPLAY?

- » Konteks pengaturan Pasal 19 dan Pasal 29 berbeda. Pengaturan pada Pasal 19 untuk kegiatan penyampaian informasi yang mewajibkan konfirmasi pemahaman Konsumen terhadap substansi RIPLAY versi personal, sedangkan pada Pasal 29, pengaturannya pada kegiatan penyusunan perjanjian yang mewajibkan konfirmasi pemahaman calon Konsumen terhadap atas klausula perjanjian.

RIPLAY versi personal bukan merupakan dokumen perjanjian. Namun demikian isi dari RIPLAY versi personal harus harmonis dan selaras dengan dokumen perjanjian antara calon Konsumen dan PUJK. RIPLAY versi personal disusun berdasarkan spesifikasi tertentu berdasarkan produk dan/atau layanan yang akan dibeli/ digunakan oleh calon Konsumen.

Pemahaman calon Konsumen pada RIPLAY versi personal akan memudahkan proses pemahaman calon Konsumen pada saat penyusunan perjanjian.

Kewajiban penyediaan RIPLAY dikecualikan dari produk dan/ atau layanan atas program pemerintah atau otoritas dan/atau digunakan secara berulang oleh Konsumen.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

B. Klausula Eksonerasi/Eksemsi

64

Apa yang dimaksud dengan “membatasi barang bukti yang dapat diberikan oleh Konsumen jika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian”?

- » Pada prinsipnya, dalam hal terjadi sengketa, Konsumen memiliki hak mengajukan barang bukti apapun yang terkait dengan sengketa tersebut, sepanjang barang bukti tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ketentuan pada POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK Pasal 30 ayat (5) huruf l memastikan PUJK tidak membatasi hak Konsumen tersebut.

65

Apakah frasa “wajib” yang dicantumkan di Perjanjian Kredit baku tidak diperbolehkan/ menyalahi aturan POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK?

- » POJK 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK tidak melarang pencantuman kata “wajib” dalam perjanjian baku. Adapun yang dilarang dalam POJK ini adalah pencantuman klausula eksonerasi/eksemsi pada perjanjian baku sebagaimana diatur dalam Pasal 30 ayat (5).

66

Apabila dibuatkan klausula terpisah dari perjanjian baku/kredit dan disepakati oleh kedua belah pihak, dan dalam klausula tersebut ada klausula eksonerasi/eksemsi, apakah klausula tersebut batal demi hukum?

- » Pada prinsipnya pencantuman klausula eksonerasi/eksemsi dalam perjanjian baku baik menyatu atau terpisah adalah hal yang dilarang dan melanggar ketentuan dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK, walaupun hal tersebut sudah disepakati. Berdasarkan Pasal 18 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pencantuman klausula eksonerasi/eksemsi berimplikasi dinyatakan batal demi hukum.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

C. Perubahan Ketentuan



PUJK wajib memberikan akses kepada Konsumen untuk memperoleh salinan atas dokumen perjanjian baku. Case produk top up Gadai secara digital disertai pemilihan opsi perpanjangan otomatis. Pada saat proses top up tersebut selesai, nasabah telah mendapatkan salinan perjanjian. Selanjutnya pada saat jangka waktu Gadai telah jatuh tempo dan nasabah belum mampu melunasi, Bank secara sistem akan melakukan perpanjangan gadai otomatis. Apakah Bank tetap memiliki kewajiban untuk menyampaikan perjanjian terkini atas perpanjangan gadai dimaksud baik melalui media *e-mail* atau yang lain?

- » Pada dasarnya, perjanjian disampaikan kepada Konsumen, dapat melalui *e-mail* atau media lain yang dipilih oleh Konsumen pada saat perjanjian. Terkait dengan kasus tersebut, terdapat perubahan dalam perjanjian seperti biaya gadai dan masa jatuh tempo, maka perlu untuk diberitahukan dan meminta konfirmasi persetujuan kepada Konsumen melalui *e-mail* atau media lainnya. Setiap PUJK wajib untuk menyampaikan bukti dokumen kepemilikan (Gadai baru atau perpanjangan) kepada Konsumen.



Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question* (FAQ) ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

Apakah perubahan bunga pada tabungan dan deposito yang bersifat fluktuatif “wajib diberitahukan dan meminta konfirmasi kepada Konsumen paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan” seperti diatur pada Pasal 31 POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK?

- » Cakupan kewajiban penyampaian informasi oleh PUJK kepada Konsumen adalah seluruh informasi yang terkait dengan perubahan ketentuan yang memengaruhi perjanjian mengenai produk dan/atau layanan dari PUJK, antara lain perubahan manfaat, biaya, risiko, syarat, dan ketentuan penggunaan produk dan/atau layanan, sebagaimana diatur dalam Pasal 31 POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK. Pada Pasal 31 tidak terdapat kewajiban PUJK untuk melakukan konfirmasi persetujuan. Dalam hal Konsumen tidak menyetujui perubahan setelah dilakukan pemberitahuan, maka Konsumen berhak mengakhiri penggunaan produk dan/atau layanan. Untuk produk deposito yang sedang dimanfaatkan oleh Konsumen, maka pasal ini tidak berlaku karena tidak terdapat perubahan pada suku bunga deposito yang dimiliki Konsumen sampai deposito tersebut jatuh tempo.

Apakah syarat dan ketentuan umum (*term and condition*) pada aplikasi pembukaan tabungan, deposito yang menginformasikan adanya perubahan suku bunga simpanan sewaktu waktu dapat diaplikasikan oleh Bank?

- » Pada prinsipnya perubahan ketentuan yang memengaruhi perjanjian mengenai produk dan/atau layanan wajib diinformasikan PUJK kepada Konsumen paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan ketentuan, sehingga penggunaan syarat dan ketentuan (*term and condition*) sewaktu-waktu ini perlu dihindari. Pemberitahuan

kepada Konsumen dapat dilakukan dengan cara antara lain pengumuman melalui laman (*website*) PUJK, surat elektronik, dan surat secara langsung kepada Konsumen. Selanjutnya, jika Konsumen sudah diberikan waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut dan Konsumen tidak menyampaikan konfirmasi, maka Konsumen dianggap menyetujui perubahan tersebut

- » Pengecualian pemenuhan jangka waktu menginformasikan dalam Pasal 31 ayat (4) yaitu apabila:
 1. ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas;
 2. perubahan acuan penetapan harga yang telah ditetapkan dalam perjanjian dan acuan tersebut ditetapkan oleh otoritas; atau
 3. disepakati melalui proses negosiasi dan perubahan tersebut dituangkan dalam addendum perjanjian.



Cakupan kewajiban pemberitahuan kepada Konsumen paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja. Dalam hal Bank akan menambah produk/layanan yang bersifat baru, apakah kewajiban ini tetap diberlakukan?

- » Pasal 31 merupakan pengaturan terkait dengan kewajiban pemberitahuan informasi paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dilakukan sebelum berlakunya perubahan ketentuan atas produk dan/atau layanan dari PUJK.

Pasal ini mengatur tentang produk yang sedang digunakan oleh Konsumen. Tujuannya adalah agar Konsumen yang sedang menggunakan produk dan/atau layanan mengetahui dampak perubahan yang terjadi terhadap Konsumen serta dapat mengambil keputusan/tindakan yang diperlukan.

Cakupan informasi yang disampaikan oleh PUJK kepada Konsumen adalah seluruh informasi yang terkait dengan perubahan ketentuan yang memengaruhi perjanjian, antara lain perubahan manfaat, biaya, risiko, syarat, dan ketentuan penggunaan produk dan/atau layanan.

Dalam hal PUJK akan membuat produk dan/atau layanan tidak perlu melaksanakan kewajiban ini.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question* (FAQ) ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, menggunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

Mempertimbangkan pengaturan pada Pasal 32 POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK, apakah perubahan ketentuan pada perjanjian kredit kepada Konsumen yang masih terikat dengan perjanjian, wajib ditindaklanjuti dengan adendum dari setiap perjanjian kredit yang saat ini masih berjalan? Apakah adendum atas perjanjian tersebut wajib diaktakan melalui notariat sebagaimana perjanjian sebelumnya?

- » Berdasarkan Pasal 32 ayat (1) POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK, diatur dalam hal PUJK melakukan perubahan ketentuan terkait dengan produk kredit atau pembiayaan yang mengakibatkan penambahan kewajiban, pengurangan manfaat dan/atau hak kepada Konsumen, PUJK wajib:
 1. memberitahukan perubahan kepada Konsumen;
 2. mengonfirmasi persetujuan atau penolakan Konsumen; dan
 3. menuangkan konfirmasi Konsumen dalam bentuk dokumen, dan/atau sarana lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti, sehingga di dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK tidak terdapat kewajiban untuk menindaklanjuti Konsumen yang memberikan konfirmasi setuju dengan pembuatan adendum perjanjian kredit. Hal tersebut dapat dilakukan apabila Konsumen dan PUJK menyepakati untuk melakukan adendum perjanjian).
- » Hal ini sejalan dengan pengaturan di sektor perbankan melalui POJK Nomor 42/POJK.03/2017 tentang Kewajiban Penyusunan dan Pelaksanaan Kebijakan Perkreditan atau Pembiayaan Bank Bagi Bank Umum, yaitu setiap kredit atau pembiayaan yang telah disetujui dan disepakati harus dituangkan secara tertulis di mana bentuk dan formatnya ditetapkan oleh masing-masing bank yang paling sedikit harus memperhatikan hal-hal antara lain:
 1. memenuhi keabsahan dan persyaratan hukum yang dapat melindungi kepentingan bank; dan

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

2. memuat jumlah, jangka waktu, tata cara pembayaran kembali, dan juga persyaratan lainnya sebagaimana ditetapkan dalam persetujuan kredit atau pembiayaan tersebut.

72

Pada klausula, jika terdapat perubahan terkait produk kredit, terdapat kewajiban untuk memberitahukan ke Konsumen dan meminta konfirmasi ke Konsumen. Jika konfirmasi dilakukan oleh PUJK melalui *whatsapp* atau media komunikasi lainnya, apakah diperbolehkan?

- » Ya, sepanjang dapat digunakan sebagai alat bukti konfirmasi atas persetujuan atau penolakan Konsumen. Dalam Penjelasan 32 ayat (1) huruf c POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK, telah diberikan contoh sarana lain yang dapat dijadikan alat bukti termasuk salah satunya telepon seluler, sarana ini dapat digunakan.

73

Kewajiban menginformasikan dan menyampaikan konfirmasi itu apakah masih diberlakukan kepada Konsumen yang telah sudah melunasi kreditnya dan tidak komplain terkait adanya perubahan biaya dalam kredit tersebut?

- » Konteks pengaturan pada Pasal 32 ini adalah untuk Konsumen yang sedang/ masih menggunakan atau memanfaatkan produk dan/atau layanan PUJK.



Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

Apakah perubahan ketentuan pada perjanjian kredit yang diberlakukan kepada Konsumen yang masih terikat dengan perjanjian wajib ditindaklanjuti dengan adendum dari setiap perjanjian kredit yang saat ini masih berjalan? Apakah adendum atas perjanjian tersebut wajib diaktakan secara notariil sebagaimana perjanjian sebelumnya?

- » Berdasarkan Pasal 32 POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK, sepanjang PUJK memenuhi kewajiban Pasal 32 ayat (1) yaitu:
 1. memberitahukan perubahan kepada Konsumen;
 2. mengonfirmasi persetujuan atau penolakan Konsumen; dan
 3. menuangkan konfirmasi Konsumen dalam bentuk dokumen, dan/atau sarana lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti, sehingga di dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK tidak terdapat kewajiban untuk menindaklanjuti konsumen yang memberikan konfirmasi setuju dengan pembuatan adendum perjanjian kredit, kecuali Konsumen dan PUJK menyepakati hal tersebut (disepakati melalui adendum perjanjian).
- » Hal ini memperhatikan pula dengan pendekatan pengaturan di sektor perbankan melalui POJK Nomor 42/POJK.03/2017 tentang Kewajiban Penyusunan dan Pelaksanaan Kebijakan Perkreditan atau Pembiayaan Bank Bagi Bank Umum, yaitu setiap kredit atau pembiayaan yang telah disetujui dan disepakati harus dituangkan secara tertulis di mana bentuk dan formatnya ditetapkan oleh masing-masing bank yang paling sedikit harus memperhatikan hal-hal antara lain memenuhi keabsahan dan persyaratan hukum yang dapat melindungi kepentingan bank, memuat jumlah, jangka waktu, tata cara pembayaran kembali, dan juga persyaratan lainnya sebagaimana ditetapkan dalam persetujuan kredit atau pembiayaan tersebut.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

D. Masa Jeda

75

Apakah kewajiban pemberian masa jeda sejak penandatanganan perjanjian pada POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK sama dengan masa mempelajari polis yang telah berlaku sesuai ketentuan?



- » Polis asuransi merupakan salah satu bentuk perjanjian yang bersifat sepihak di mana hanya satu pihak saja yang memberikan janji yakni pihak penanggung. Penanggung memberikan janji akan mengganti suatu kerugian apabila tertanggung sudah membayar premi dan polis sudah berjalan. Oleh sebab itu, “masa mempelajari polis (*free look period*)” menjadi kebutuhan untuk memastikan Konsumen memahami dan menyetujui perjanjian dimaksud sebagaimana dimaksudkan dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK. Hal ini senada dengan pengaturan dalam SEOJK Nomor 5/SEOJK.05/2022 tentang Produk Asuransi yang Dikaitkan dengan Investasi digunakan frasa “masa mempelajari polis (*free look period*)” yang memiliki maksud sama dengan “masa jeda” yang diatur dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK.

76

Bagaimana dengan masa jeda dalam mempelajari polis?

- » Pada Pasal 33 ayat (3) diatur bahwa dalam hal telah terdapat ketentuan mengenai pemberian masa jeda atas suatu produk dan/atau layanan, PUJK mengacu kepada ketentuan yang berlaku pada masing-masing produk dan/atau layanan.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question* (FAQ) ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

Contoh ketentuan terkait pemberian masa jeda pada sektor asuransi adalah SEOJK Nomor 5/SEOJK.05/2022 tentang Produk Asuransi Yang Dikaitkan Dengan Investasi.

77

Bagaimana dengan produk *telemarketing* yang memang terdapat masa asuransi/masa pertanggung jawaban lebih dari 1 (satu) tahun? Bagaimana pemberlakuan masa jeda tersebut dengan pertimbangan pemasaran dilakukan melalui media komunikasi?



» Sepanjang memenuhi kriteria produk dan/atau layanan yang memiliki jangka waktu yang panjang (lebih dari setahun) dan/atau bersifat kompleks maka kewajiban masa jeda berlaku paling kurang 2 (dua) hari kerja sejak Konsumen menyetujui perjanjian, kecuali produk dan/atau layanan sebagaimana diatur dalam Pasal 33 ayat (4). Selain itu, dalam hal telah terdapat ketentuan mengenai pemberian masa jeda atas suatu produk dan/atau layanan, PUJK mengacu kepada ketentuan yang berlaku pada masing-masing produk dan/atau layanan.

78

Dalam hal terjadi pembiayaan mobil atau sepeda motor, pencairan dana tidak dilakukan kepada debitur melainkan kepada *dealer*. Saat Konsumen membatalkan perjanjian, maka kendaraan tersebut akan dikembalikan. Pilihan lainnya adalah menunggu masa jeda dua hari berakhir baru barang dikirimkan. Akan tetapi hal

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

tersebut tidak sesuai dengan tujuan industri yang ingin meningkatkan kecepatan layanan kepada Konsumen, salah satunya dengan digitalisasi. Perusahaan Pembiayaan harus memilih apakah harus menunggu berakhirnya masa jeda dengan konsekuensi layanan yang kurang prima terhadap Konsumen atau menyerahkan barang dengan risiko pengembalian.



- » Pada Pasal 33 ayat (6) dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK diatur terkait pembatalan perjanjian produk pinjaman/pembiayaan oleh Konsumen. Pembatalan tersebut dapat berlaku sepanjang PUJK menerima paling sedikit sejumlah nilai yang telah diberikan kepada Konsumen ditambah dengan bunga atau potensi keuntungan dan biaya administrasi atau berdasarkan kesepakatan dalam perjanjian yang melibatkan Perusahaan Pembiayaan, Konsumen, dan/atau pihak ketiga. Pada dasarnya, ketentuan mengenai masa jeda ini merupakan hal yang dibutuhkan oleh Konsumen dan diatur dengan merujuk *international good-practices*. Tujuan dari pengaturan ini adalah agar Konsumen diberi kesempatan memikirkan ulang penggunaan produk dan/atau layanan tersebut, untuk menghindari pengambilan keputusan secara emosional. Dalam konteks pembiayaan, telah diatur dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK bahwa dalam hal Konsumen melakukan pembatalan perjanjian, Konsumen harus melunasi pembiayaan serta biaya-biaya tambahan yang timbul. Sehubungan dengan hal tersebut, mekanisme

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

pembatalan, pelunasan dan/atau pengembalian kendaraan perlu dicantumkan dalam perjanjian dan dipahami oleh Konsumen dan/atau calon Konsumen.

79

Di tengah upaya industri untuk memberikan layanan jasa pembiayaan yang cepat dan akurat melalui digitalisasi, industri harus melambatkan langkah karena POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK mewajibkan untuk memberikan jeda waktu 2 (dua) hari setelah tanda tangan perjanjian di mana debitur dapat membatalkan. Bagaimana *dealer* atau toko elektronik mau menyerahkan barang jika batal?

- » Dalam penyusunan POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK, OJK telah melibatkan berbagai *stakeholder*. Kewajiban pemberian masa jeda atas produk dan/atau layanan diberikan pada produk dan/atau layanan yang memiliki jangka waktu yang panjang dan/atau bersifat kompleks. Jangka waktu panjang dimaksudkan untuk produk dan/atau layanan yang diperjanjikan jangka waktunya lebih dari 1 (satu) tahun, sedangkan bersifat kompleks dapat berupa produk derivatif atau produk yang mengombinasikan 2 (dua) produk keuangan. Dalam hal telah terdapat ketentuan mengenai pemberian masa jeda atas suatu produk dan/atau layanan, PUJK mengacu kepada ketentuan yang berlaku pada masing-masing produk dan/atau layanan mekanisme dan jangka waktu pemberian masa jeda.



Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, menggubah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.



Dalam hal Konsumen telah menerima fasilitas dan meminta pembatalan, maka Konsumen wajib mengembalikan paling sedikit sejumlah nilai yang telah diberikan kepada Konsumen ditambah dengan bunga atau potensi keuntungan dan biaya administrasi atau sejumlah nilai beserta persyaratan lain yang telah disepakati di awal dengan PUJK. Apabila Konsumen tidak mengembalikan sebagaimana diatur dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK, maka pembatalan perjanjian tidak berlaku. Pengaturan terkait pemberian masa jeda tidak memperlambat proses bisnis karena tidak mengatur penundaan transaksi. Tujuan dari pengaturan ini adalah agar Konsumen diberi kesempatan untuk memikirkan ulang penggunaan produk dan/atau layanan tersebut, dan menghindari pengambilan keputusan secara emosional serta menghindari adanya *dispute* dikemudian hari.



Apakah ada ketentuan produk-produk yang termasuk/bersifat “kompleks” seperti yang ditentukan pada Pasal 33 ayat (1) huruf b?

- » Dalam Pasal 33 POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK terkait dengan masa jeda, produk dan/atau layanan yang harus diberikan masa jeda adalah yang memiliki jangka waktu yang panjang dan/atau bersifat kompleks. Dalam penjelasan pengaturan ini, makna kompleks dapat berupa produk derivatif atau produk yang menggabungkan 2 (dua) produk keuangan seperti unit link ataupun produk dan atau layanan hasil aktivitas kerja sama. Terkait dengan kompleksitas tersebut, antara lain dapat merujuk kepada pengaturan masing-masing sektor semisal POJK 13/POJK.03/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum, yang telah mendefinisikan produk yang bersifat kompleks.



81

Apakah KIK Reksa Dana Terproteksi termasuk dalam kategori produk yang memiliki jangka waktu yang panjang dan/atau bersifat kompleks yang dimaksud dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK?

- » Dalam Pasal 44 ayat (2) POJK No. 23/POJK.04/2016 tentang Reksa Dana Berbentuk Kontrak Investasi Kolektif dinyatakan bahwa Reksa Dana Terproteksi memiliki dana kelolaan paling sedikit Rp10.000.000.000,00 (sepuluh miliar) dan dapat dilakukan dalam jangka waktu 120 (seratus dua puluh) hari bursa setelah Pernyataan Pendaftaran Reksa Dana menjadi efektif.
- » Kewajiban pemberian masa jeda atas produk dan/atau layanan dalam Pasal 33 ayat (1) POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK dimaksudkan bagi produk dan/atau layanan yang memiliki jangka waktu yang panjang dan/atau bersifat kompleks. Jangka waktu panjang dimaksudkan untuk produk dan/atau layanan yang diperjanjikan jangka waktunya lebih dari 1 (satu) tahun, sedangkan bersifat kompleks dapat berupa produk derivatif atau produk yang mengombinasikan 2 (dua) produk keuangan.
- » Penilaian kompleksitas suatu produk dan/atau layanan dapat merujuk kepada ketentuan masing-masing sektor, seperti sebagaimana diatur dalam POJK 13/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum, yang telah menyebutkan produk kompleks di dalamnya.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

- » KIK Reksa dana berdasarkan ketentuan masing-masing sektor bukan merupakan produk yang berjangka waktu panjang sehubungan memiliki jangka waktu 120 (seratus dua puluh) hari bursa setelah Pernyataan Pendaftaran Reksa Dana menjadi efektif. Selain itu, KIK reksa dana sepanjang tidak dikaitkan atau didasarkan pada efek derivatif maka dapat dikategorikan sebagai produk bukan kompleks.

82

Apakah Produk dari Perusahaan Pembiayaan tidak termasuk ke dalam kategori kompleks?

- » Dalam penjelasan pengaturan ini, makna kompleks dapat berupa produk derivatif atau produk yang mengombinasikan 2 (dua) produk keuangan ataupun produk dan atau layanan hasil aktivitas kerja sama. Dalam hal produk dan/atau layanan yang dimiliki tidak memenuhi hal-hal yang ditetapkan dalam ketentuan tersebut, maka produk tersebut tidak termasuk dalam kategori kompleks.

Kategori suatu produk dan/atau layanan ditetapkan sebagai produk yang bersifat kompleks dapat merujuk kepada ketentuan pada masing-masing sektor, contohnya: POJK Nomor 13/POJK.03/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum, yang telah menyebutkan produk kompleks di dalamnya.

83

Apabila nilai barang telah terdepresiasi (sebagai contoh: *dealer* kendaraan bermotor) belum tentu mau mengembalikan senilai awalnya. Hal tersebut berpotensi menjadikan sengketa dengan *dealer* kendaraan bermotor. Lebih lanjut, *dealer* kendaraan bermotor belum tentu memperhatikan ketentuan dari POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK.

- » Pada Pasal 33 ayat (6) dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK diatur terkait pembatalan perjanjian produk pinjaman/pembiayaan oleh Konsumen. Pembatalan tersebut

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question* (FAQ) ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

dapat berlaku sepanjang PUJK menerima paling sedikit sejumlah nilai yang telah diberikan kepada Konsumen ditambah dengan bunga atau potensi keuntungan dan biaya administrasi atau berdasarkan kesepakatan dalam perjanjian yang melibatkan Perusahaan Pembiayaan, Konsumen, dan/atau pihak ketiga. Oleh sebab itu, mitigasi risiko yang dapat dilakukan PUJK untuk mengatasi penyalahgunaan keadaan oleh Konsumen berupa pencantuman syarat dan mekanisme terkait pembatalan dalam perjanjian pembiayaan dengan Konsumen serta perjanjian kerja sama dengan pihak ketiga (*dealer*).

84

Apakah pemberian masa jeda berlaku untuk Konsumen yang melakukan *repeat order*?

- » Ketentuan masa jeda dikecualikan bagi Konsumen yang melakukan *repeat order* karena merupakan produk dan/atau layanan yang digunakan secara berulang oleh Konsumen. Hal ini diatur dalam Pasal 33 ayat (4) huruf b terkait dengan pengecualian dalam pemberian masa jeda terhadap produk dan/atau layanan yang digunakan secara berulang oleh Konsumen.

85

Apabila konsumen membatalkan perjanjiannya pada masa jeda tersebut, apakah bisa dikategorikan pelunasan awal atau bagaimana karena sudah dibukukan ke *core banking*?

- » Dalam konteks pembiayaan, telah diatur dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK bahwa dalam hal Konsumen melakukan pembatalan perjanjian, Konsumen harus membayar sebesar nilai yang telah diberikan oleh PUJK serta bunga atau potensi keuntungan dan biaya administrasi. Dalam pelaksanaan pembatalan tersebut PUJK dilarang mengenakan biaya penalti dan/atau sanksi, sedangkan pelaksanaan pelunasan awal tidak ada larangan untuk mengenakan biaya penalti dan/atau sanksi. Adapun mekanisme pembukuannya diserahkan kepada masing-masing PUJK.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

E. Pengalihan Hak Tagih

86

Dalam hal Perusahaan Pembiayaan mengalihkan piutang pembiayaan kepada pihak asing (luar negeri), dimana Perusahaan Pembiayaan masih bertanggung jawab dalam mengelola piutang (misalnya: penagihan piutang) dari debitur/Konsumen berdasarkan perjanjian sewa pembiayaan serta tidak merugikan kewajiban debitur/Konsumen, apakah ini termasuk dalam kategori pengalihan hak tagih sesuai dengan POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK?

- » Pengalihan hak tagih (*cessie*) menyebabkan PUJK yang telah mengalihkan piutang tidak memiliki tanggung jawab dalam mengelola piutang dimaksud. Oleh sebab itu, pengalihan piutang pembiayaan kepada pihak asing (luar negeri), di mana Perusahaan Pembiayaan masih bertanggung jawab dalam mengelola piutang bukan termasuk kategori pengalihan hak tagih (*cessie*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK.

87

Pengalihan hutang terhadap PUJK yang dicabut izin usahanya dan piutang dialihkan kepada non-PUJK, apakah Konsumen termasuk dalam cakupan POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK?

- » Pasal 34 Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK ini mengatur mengenai pengalihan hutang yang dilakukan oleh PUJK yang masih memiliki izin usaha dari OJK. Adapun Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question* (FAQ) ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.



VIII. Pemberian Layanan atas Penggunaan Produk dan Layanan

88

Bagaimana tahapan untuk mendukung penyediaan layanan khusus kepada Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia?

- » Tahapan implementasi terkait tanggung jawab untuk mendukung penyediaan layanan khusus kepada Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia sebagaimana diatur pada Pasal 35 Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK diserahkan kepada masing-masing PUJK. Penyiapan sarana dan prasarana dimaksud disesuaikan dengan kemampuan/kapasitas PUJK. OJK mengharapkan PUJK dapat terus melakukan peningkatan pelayanan terhadap penyandang disabilitas dan lanjut usia.
- » Pengaturan ini merupakan bentuk dukungan sektor jasa keuangan terhadap implementasi UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yaitu hak keadilan dan perlindungan hukum untuk memperoleh akses terhadap pelayanan jasa perbankan dan non perbankan juga sesuai dengan *good-practice*.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

- » Pengaturan ini merupakan penguatan dari POJK No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yaitu perlakuan Konsumen secara adil dan tidak diskriminatif.



89

Apakah dalam implementasinya tersedia tools untuk transaksi atau cukup pendamping bagi konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia?

- » Implementasi penyediaan layanan khusus kepada penyandang disabilitas diserahkan kepada masing-masing PUJK. Jika pemberian pendampingan dipandang sudah memadai untuk memberikan layanan khusus maka hal tersebut dapat dilaksanakan. Dalam tahap awal PUJK bisa untuk memilih menyediakan layanan khusus untuk salah satu jenis penyandang disabilitas untuk diprioritaskan terlebih dahulu.

IX. Penilaian Sendiri

90

Kriteria apa saja yang harus dimuat dalam penilaian sendiri? Apakah terdapat lampiran untuk penyusunan penilaian sendiri tersebut?

- » Penilaian sendiri selama ini telah dilakukan oleh PUJK dengan fokus penilaian terhadap kebijakan, implementasi dan evaluasi terhadap pemenuhan ketentuan perlindungan Konsumen yang dilaporkan kepada OJK setiap tahunnya. Pelaporan penilaian sendiri dilakukan melalui Sistem Informasi Pelaporan Edukasi dan Perlindungan Konsumen (SI PEDULI) dengan format pelaporan yang baku. Dengan berlakunya Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK. OJK akan menyempurnakan format pelaporan penilaian sendiri serta menerbitkan SEOJK terkait hal tersebut.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.



91

Penyampaian laporan penilaian sendiri dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan?

- » Laporan penilaian sendiri disampaikan melalui SIPEDULI (<https://peduli.ojk.go.id>). Untuk mendapatkan akses penyampaian laporan pada SIPEDULI dilakukan dengan cara mendaftar melalui helpdesk.peduli@ojk.go.id.



92

Bagaimana waktu penetapan ketentuan mengenai laporan penilaian sendiri terhadap pemenuhan ketentuan perlindungan konsumen dan masyarakat?

- » Penilaian sendiri selama ini telah dilakukan oleh PUJK dengan fokus penilaian terhadap kebijakan, implementasi dan evaluasi terhadap pemenuhan ketentuan perlindungan Konsumen yang dilaporkan kepada OJK setiap tahunnya. Dalam rangka memperkuat pelaksanaan pelaporan tersebut maka dilakukan pengaturan dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK. Selanjutnya, OJK akan menyempurnakan format pelaporan dimaksud, serta akan menerbitkan SEOJK terkait hal tersebut. Penyampaian laporan penilaian sendiri wajib disampaikan paling lambat tanggal 30 September tahun berjalan.



93

Bagaimana perbedaan format penilaian sendiri yang baru dibandingkan dengan yang lama?

- » Format penilaian sendiri yang baru merujuk pada pemenuhan ketentuan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat sebagaimana diatur dalam POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK.

X. Fungsi atau Unit Perlindungan Konsumen

94

Kewajiban pembentukan unit Perlindungan Konsumen dan Masyarakat, apakah secara struktur pelaporan unit ini harus melapor secara langsung kepada Direksi? dan apakah setelah fungsi atau unit ini dibentuk wajib dilaporkan ke OJK?

- » Pada prinsipnya, kewajiban PUJK pada Pasal 46 ayat (1) dapat berupa unit atau fungsi yang melekat dengan unit lain. Fungsi atau unit ini dapat dirangkap oleh atau fungsi atau unit lain sepanjang menghindari benturan kepentingan pada Pegawai serta mempertimbangkan kapasitas/kemampuan PUJK sebagaimana dijelaskan pada ayat (6).

Pengaturan unit atau fungsi ini tidak mengharuskan secara struktural berada di bawah langsung Direksi, namun fungsi atau unit tersebut memiliki tugas untuk melaporkan kepada Direksi mengenai implementasi Perlindungan Konsumen dan Masyarakat, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat. Terkait fungsi atau unit perlindungan konsumen yang telah dibentuk, tidak ada kewajiban untuk disampaikan kepada OJK. Meski demikian, OJK akan melakukan pemantauan pemenuhan ketentuan POJK ini diantaranya melalui proses penilaian sendiri (*self assessment*) oleh PUJK sebagaimana diatur dalam Pasal 43 POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK.

95

Apakah fungsi atau unit perlindungan konsumen tidak dapat dirangkap oleh fungsi layanan pengaduan?

- » Pengaturan dalam Pasal 46 ayat (1) POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK mewajibkan PUJK untuk membentuk fungsi atau unit perlindungan konsumen. Sementara itu, kewajiban pembentukan fungsi atau unit layanan

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question* (FAQ) ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, menggubah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

pengaduan telah diatur dalam POJK 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di SJK (POJK 18/2018).

- » Kedua fungsi atau unit di atas dapat dirangkap dengan memperhatikan Pasal 46 ayat (2) sampai dengan ayat (6) POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK yaitu fungsi atau unit perlindungan konsumen dapat dirangkap oleh fungsi atau unit lain dengan mengikuti ketentuan yang mengatur mengenai perangkapan fungsi atau unit pada masing-masing PUJK. Selain itu, dalam hal tidak terdapat ketentuan mengenai perangkapan fungsi atau unit, maka PUJK dapat melakukan perangkapan fungsi atau unit sesuai kebutuhan dengan menghindari benturan kepentingan pada pegawai. Dalam pembentukan fungsi atau unit tersebut PUJK mempertimbangkan:
 - 1) jumlah aset;
 - 2) jumlah kantor;
 - 3) jumlah dan kompleksitas produk dan/atau layanan;
 - 4) jumlah klasifikasi konsumen; dan/atau
 - 5) jumlah sumber daya manusia.
- » Selain itu, pembentukan fungsi atau unit layanan pengaduan perlu memperhatikan pemenuhan Pasal 26 ayat (2) POJK 18/2018 yang mengatur bahwa pembentukan fungsi atau unit layanan pengaduan dapat melekat pada fungsi atau unit lain kecuali pada fungsi atau unit kepatuhan, manajemen risiko, dan audit internal.



Bagaimana dengan kemungkinan benturan kepentingan pada fungsi atau unit perlindungan konsumen di bawah satu direktorat tertentu?

- » Fungsi atau unit dimaksud dapat dirangkap oleh fungsi atau unit lain dengan tetap menghindari benturan kepentingan pada Pegawai serta fungsi tugas yang melekat pada struktur organisasi PUJK, dan mempertimbangkan kapasitas/kemampuan PUJK sebagaimana telah dijelaskan pada Pasal 46 ayat (6). Selanjutnya, dalam satu direktorat, benturan kepentingan pada pegawai dalam penerapan fungsi atau unit perlindungan konsumen dan masyarakat dapat terjadi, misalnya ketika dalam direktorat terkait audit internal, salah satu auditor yang sedang

melakukan audit internal terhadap kepatuhan perlindungan Konsumen juga melaksanakan fungsi atau menjadi bagian unit perlindungan Konsumen dan masyarakat.

XI. Pembelaan Hukum Oleh OJK

97

Pembelaan Hukum yang dilakukan OJK apakah hanya dilakukan kepada Konsumen?

- » Pembelaan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 52 POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK merupakan amanat Pasal 30 Undang-Undang OJK. Selanjutnya, terdapat pengaturan atas peran aktif OJK dalam melakukan penilaian sehingga bukan didasarkan atas permintaan Konsumen, misalnya gugatan perdata untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan dilakukan berdasarkan penilaian Otoritas Jasa Keuangan bukan atas permintaan Konsumen. Dalam implementasi ketentuan dimaksud, OJK akan melakukannya secara *fair* dan profesional serta tidak akan melayani Konsumen nakal (*naughty consumer*).



Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question* (FAQ) ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

XII. Sanksi Administratif

98

Apabila BPR merupakan Konsumen pada perusahaan asuransi, bagaimana bentuk perlindungan dan penyelesaian apabila terjadi masalah dengan perusahaan asuransi tersebut?

- » Apabila BPR menggunakan produk dan/atau layanan dari perusahaan asuransi maka BPR merupakan Konsumen dari perusahaan asuransi. Selanjutnya, dalam hal BPR merupakan Konsumen dari perusahaan asuransi maka BPR mendapat perlindungan sebagaimana cakupan pengaturan dari POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK.

99

Bagaimanakah mekanisme pemberian sanksi kepada PUJK yang melanggar ketentuan POJK ini?

- » Sanksi yang diberikan kepada PUJK yang melanggar dapat berupa peringatan tertulis, denda, hingga pencabutan izin usaha. Pemberian sanksi mempertimbangkan beberapa hal antara lain substansi, dampak, dan frekuensi dalam melakukan pelanggaran peraturan OJK. Dalam pengenaan sanksi administratif, akan dilakukan pemberitahuan oleh OJK kepada PUJK terkait pengenaan sanksi administratif.



Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question (FAQ)* ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

Bagaimana pemenuhan POJK ini bagi Lembaga Keuangan Mikro (LKM). Selanjutnya, LKM perlu disiapkan contoh pedomannya hingga ke contoh format dokumen sebagaimana dalam pelaksanaan POJK APU-PPT?

- » Untuk LKM, POJK ini mulai berlaku 5 (lima) tahun ke depan sejak diundangkan. Selain itu, terdapat beberapa pengecualian terhadap LKM, salah satu pengecualiannya adalah terkait dengan pengujian produk. OJK akan menyusun pedoman pelaksanaan POJK ini bagi LKM.



Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Question* (FAQ) ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen salinan resmi POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.







Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen
Departemen Literasi, Inklusi Keuangan dan Hubungan Masyarakat

Menara Radius Prawiro Lantai 2

Jl. M.H Thamrin No.2

Jakarta Pusat 10350

(021) 2960 0000

 sikapiUangmu.ojk.go.id

   @SikapiUangmu